



# PROGRAMME DE FORMATION

Organisme de formation : UN + Formations - SIRET 81949915300057

Référence et Intitulé : CV216-1 - La Gestion des Conflits et la Médiation en Immobilier

Durée : 3h00

Type : Classe Virtuelle

## Public

Négociateurs immobiliers.

## Objectifs pédagogiques

Ce cours a pour objectif de former les négociateurs immobiliers à la gestion des conflits et à la médiation dans le cadre des transactions immobilières.

Les participants apprendront à résoudre les conflits entre parties prenantes, à utiliser des techniques de médiation pour parvenir à des accords mutuellement acceptables, et à gérer les situations difficiles et les clients mécontents.

## Pré-requis

Etre un professionnel de l'immobilier.

## Programme

### 1 - Introduction

- a. Présentation du formateur et des participants.
- b. Importance de la gestion des conflits et de la médiation dans le secteur immobilier.
- c. Vue d'ensemble du déroulement du cours.

### 2 - Résolution des Conflits en Immobilier

- a. Identification des sources de conflits courantes dans les transactions immobilières.
- b. Techniques de communication efficaces pour désamorcer les conflits.
- c. Établissement d'un climat de confiance et de compréhension mutuelle.
- d. Exercices de rôle pour la résolution de conflits.

### 3 - Techniques de Médiation



Document établi via  
la Plateforme F Immobilier  
[www.plateformef.com](http://www.plateformef.com)

Editeur accrédité : **Meelk**  
40 Rue du Louvre - 75001 Paris  
SIREN 844 282 863 RCS Paris

SAS au capital de 5 000 €  
APE : 6201Z  
TVA Intra. : FR 24 844282863  
ICS : FR63ZZZ85B0FE



# PROGRAMME DE FORMATION

- a. Introduction à la médiation en immobilier.
- b. Les étapes de la médiation : neutralité, écoute active, recherche de solutions, etc.
- c. Utilisation de techniques de médiation pour parvenir à des accords gagnant-gagnant.
- d. Mises en situation de médiation avec des scénarios immobiliers.

## 4 - Gestion des Situations Difficiles et des Clients Mécontents

- a. Identifier les signes précurseurs de la mécontentement du client.
- b. Gestion des clients mécontents de manière professionnelle.
- c. Transformer les situations difficiles en opportunités de satisfaction client.
- d. Exemples de cas réels de gestion de clients mécontents.

## 5 - Exercices Pratiques et Mises en Situation

- a. Simulation de la résolution de conflits entre parties prenantes.
- b. Mises en situation de médiation pour parvenir à des accords.
- c. Pratique de la gestion de situations difficiles avec des clients mécontents.
- d. Échanges en groupe sur les défis rencontrés et les solutions proposées.

## 6 - Conclusion et Récapitulatif

- a. Récapitulation des points clés abordés pendant le cours.
- b. Encouragement à mettre en pratique immédiatement les compétences en gestion des conflits et en médiation.
- c. Ressources recommandées pour approfondir ces compétences.
- d. Questions des participants et réponses du formateur.

## 7 - Évaluation et Feedback

- a. Évaluation des connaissances acquises à travers un quiz court.
- b. Collecte des feedbacks des participants sur le cours : ce qui a été utile, les points à améliorer, les sujets à explorer davantage.

### Moyens pédagogiques

Séance de formation en classe virtuelle.

Support pédagogique disponible en ligne via l'espace utilisateur de chaque apprenant sur [www.unplus.platformeformef.com](http://www.unplus.platformeformef.com)

### Moyens d'évaluation

Validation de l'acquisition des connaissances via un quiz à l'issue de la classe virtuelle directement via l'espace utilisateur de chaque apprenant sur [www.unplus.fr](http://www.unplus.fr)





## PROGRAMME DE FORMATION

Taux de bonnes réponses minimum à obtenir : 80 %.

Coordonnées pour support :  
- e-mail : [contact@unplus.fr](mailto:contact@unplus.fr)

### Matériel nécessaire

Ordinateur ou tablette avec connexion internet.  
Navigateur préconisé : Chrome.



Document établi via  
la Plateforme F Immobilier  
[www.plateformef.com](http://www.plateformef.com)

Editeur accrédité : **Meelk**  
40 Rue du Louvre - 75001 Paris  
SIREN 844 282 863 RCS Paris

SAS au capital de 5 000 €  
APE : 6201Z  
TVA Intra. : FR 24 844282863  
ICS : FR63ZZZ85B0FE